

Etudes de cas : des organisations qui vivent le KM quand la gestion des connaissances "instrument stratégique" devient durable

## Etude de cas : Sonatrach

Retour d'expérience sur un projet pilote KM dans le domaine pétrolier

Cette contribution présente des travaux sur l'exploitation des techniques de gestion et d'ingénierie des connaissances en vue de l'élaboration d'une démarche pour le transfert des savoir-faire métiers, au sein d'une entreprise, en lien avec son système d'information. Ce transfert se base sur la conception des dispositifs de partage et d'apprentissage à partir des connaissances bien identifiées, dans le domaine pétrolier. L'accent a été mis sur les aspects alignement stratégique et criticité des domaines de connaissances sur lesquels des efforts doivent être fournis en termes de capitalisation, de partage, d'apprentissage et de transfert. Ces travaux ont eu lieu dans le cadre d'un projet pilote dont nous présentons, ici, le retour d'expérience.

Nous détaillerons, notre proposition de démarche globale KM en entreprise sous forme d'activités constituant un processus cohérent de gestion des connaissances. Chaque activité de ce processus a fait l'objet d'un choix en fonction de son efficacité, de son adaptabilité au contexte de l'entreprise et de la possibilité de se lier aux autres activités. Ceci a permis de mener de bout en bout un projet KM partant des éléments de la stratégie de l'entreprise et aboutissant à la conception d'un dispositif d'apprentissage et d'un serveur de connaissances.

Intervenants :

- Jean-Louis Ermine, Fondateur Club Gestion des connaissances, Doyen de la Recherche INT Management, Introduction du cas Sonatrach
- Djilali Benmahamed, Responsable KM, Retour d'expérience sur la Sonatrach



## Etude de cas : Caly dial

MA<sup>2</sup>GIC<sup>2</sup> (\*) : Retour d'expérience après 2 années de vie du dispositif de partage de connaissances

CALYDIAL établissement de santé autorisé à dispenser toute modalité de dialyse aux insuffisants rénaux a mis en place, sous l'impulsion de sa directrice le docteur Agnès CAILLETTE-BEAUDOIN, un dispositif de Knowledge Management.

En effet la direction est, depuis toujours, convaincue, qu'une des clés de la réussite de la prise en charge des patients est la mise à disposition à tout le personnel de documents validés et à jour. MA<sup>2</sup>GIC<sup>2</sup> est aujourd'hui un élément important dans l'organisation de CALYDIAL. Il n'est pas qu'un outil de gestion documentaire (procédure, mode opératoire), il contribue aussi à la gestion : de processus complexes de la prise en charge des patients, d'une partie de l'évaluation des pratiques professionnelles par la gestion des fiches de revue de morbi-mortalité, la gestion de projet avec la création de tâches, le gestion des événements indésirables,...

MA<sup>2</sup>GIC<sup>2</sup> qui est au service de l'établissement est devenu incontournable pour tout le personnel.

Intervenants :

- Pierre Mariot, Directeur Consulting & Knowledge Management Ardans, Introduction du cas Caly dial
  - Jean Pierre Grangier, Cadre infirmier dialyse péritonéale & responsable Formation à Caly dial
- \* MA<sup>2</sup>GIC<sup>2</sup> pour Méthode Ardans Appliquée à la Gestion des Informations et Connaissances de Caly dial



- Ardans Knowledge Engineering Environment :  
Ardans Knowledge Maker et ses composants, une architecture KM 2.0 native
  - Ardans développe depuis 2002 l'outil support de sa méthode d'ingénierie des connaissances Ardans Make.  
Ce logiciel Ardans Knowledge Maker qui est initialement un atelier d'ingénierie des connaissances (Knowledge Engineering Environment) a évolué pour s'intégrer pleinement et sans contrainte aux systèmes d'information des organisations.
  - Lors d'ICC'2005, Ardans annonçait le déploiement chez PSA Peugeot Citroën d'ICARE (aujourd'hui plus de 600 utilisateurs et 2500 invités).  
Depuis le noyau (AKM Kernel) s'est étoffé de modules « compagnon » :
    - AKM Scheduler pour visualiser les tâches et les activités (2007)
    - AKM Composer pour présenter et visualiser les éléments de connaissances (2008).
- Fort de riches retours d'expérience avec ses clients (TPE, PME, Organisation, Grands Comptes),  
Ardans Knowledge Maker version 2.0  
va être ici présenté avec ses nouvelles fonctionnalités.
  - Ces travaux ont été soutenus par OSEO.

